

# **BAB I**

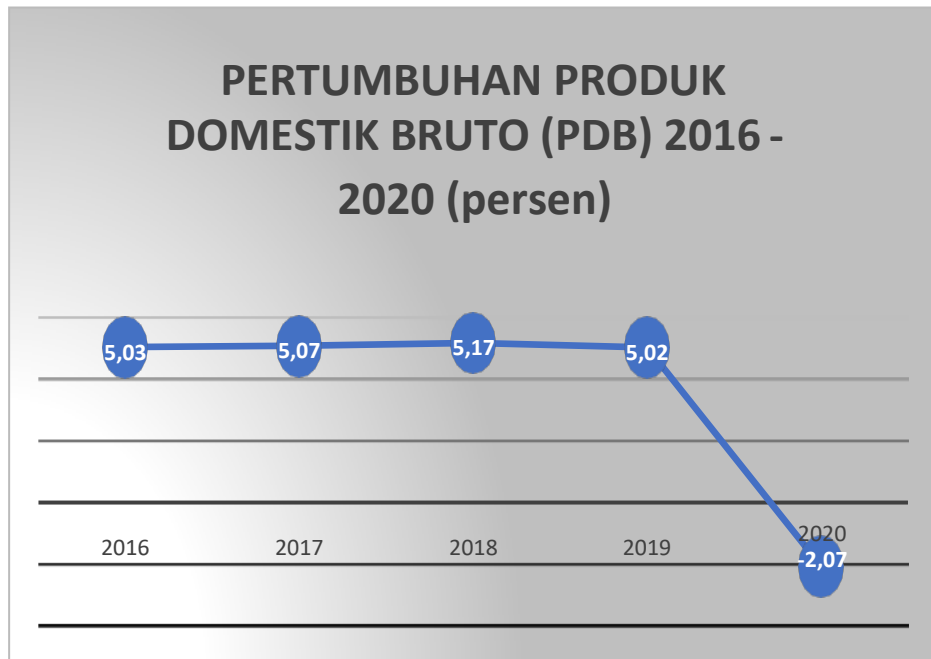
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada kondisi peningkatan angka penyebaran virus corona memiliki dampak bagi pertumbuhan ekonomi yang dialami oleh beberapa negara. Negara Republik Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami hal tersebut karena Indonesia saat ini ada besaran angka penurunan jumlah pendapatan ekonomi dari kegiatan ekonomi penjualan yang terjadi dimasa pandemi virus corona. Penurunan ekonomi bisa dikatakan sebagai suatu kondisi resesi ekonomi. Resesi adalah kondisi pertumbuhan ekonomi berada dalam kondisi penurunan pertumbuhan ekonomi yang signifikan dalam periode waktu perbulan atau pertahun (BPS, 2021). Suatu perusahaan retail dikatakan mengalami kondisi ekonomi yang resesi dilihat dari jumlah penurunan penjualan produk bruto selama dua periode.

Pada situasi corona ini terjadi pemberlakuan pembatasan aktivitas masyarakat yang berpengaruh terhadap aktivitas bisnis dengan berdampak langsung pada kondisi penurunan ekonomi. Kondisi penurunan ekonomi dapat dilihat dalam jumlah PDB , jumlah angka pendapatan penjualan suatu usaha, dan laju pertumbuhan ekonomi suatu daerah. PDB ( Produk Domestik Bruto) adalah jumlah penjualan dari produksi barang dan jasa yang berhasil membuat suatu negara berada pada kondisi pemulihan

ekonomi yang terjadi pada jangka waktu tertentu (BPS, 2021).



***Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB)***

Sumber: (BPS, 2021)

Berdasarkan data yang diperoleh dari (BPS, 2021) ini mengatakan tahun 2016 kondisi pertumbuhan produk domestik bruto berada pada persentase 5,03 persen sedangkan tahun 2020 ini kondisi pertumbuhan produk domestik bruto berada pada persentase angka penurunan sebesar -2,07 (BPS, 2021). Kondisi penurunan PDB terjadi dikarenakan karena Virus Corona menyebabkan terjadi dampak penurunan ekonomi yang terjadi pada pemilik usaha dalam negara Republik Indonesia (BPS, 2021).

Penurunan pendapatan penjualan ekonomi disebabkan karena adanya pembatasan sosial berskala besar dalam melakukan aktivitas dan kegiatan di luar rumah sehingga terjadi penurunan daya beli masyarakat dalam

membeli produk yang bukan produk kebutuhan pokok masyarakat yang mengakibatkan peristiwa penurunan laju pertumbuhan ekonomi. dampak pada kondisi tersebut dialami oleh para pelaku usaha bisnis ekonomi. Pelaku usaha bisnis ekonomi yang ikut terkena dampak penurunan ekonomi masa pandemi salah satunya adalah pelaku usaha bisnis ekonomi yang bergerak dalam bidang retail.

Dari kondisi yang dialami oleh perusahaan retail ini membuat pemilik perusahaan retail untuk mengurangi sebagian jumlah tenaga kerja dan Sebagian jumlah toko retail milik perusahaan. Perusahaan retail aksesoris ponsel dan gadget merupakan perusahaan retail yang mengalami kondisi tersebut dan masih dapat bertahan dimasa pandemi virus corona. Perusahaan retail dimasa pandemi saat ini memiliki keterbatasan jumlah karyawan sales dan staff yang bekerja pada perusahaan dikarenakan telah terjadi pengurangan jumlah karyawan yang perusahaan lakukan.

Dikondisi angka penurunan jumlah konsumen yang berbelanja secara langsung ditoko ini, membuat perusahaan yang bergerak dalam industri retail berlomba atau bersaing dengan perusahaan retail lain untuk terus menarik perhatian konsumen dengan menggunakan iklan dan promosi dengan menggunakan sumber daya manusia yang terbatas perusahaan miliki saat ini. perusahaan retail melibatkan karyawan didalam bekerja dengan memiliki tujuan untuk membuat konsumen melakukan kegiatan berbelanja pada perusahaan baik secara langsung atau secara offline maupun berbelanja secara online agar perusahaan dapat memperoleh

kenaikkan angka jumlah pendapatan.

Persaingan sebuah bisnis usaha, dapat menimbulkan suasana yang kurang kondusif terutama bagi perkembangan karir karyawan dalam sebuah perusahaan. Kunci Keberhasilan perusahaan retail untuk mencapai tujuan perusahaan saat kondisi pandemi ini dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan pelaku penting sebagai penentu keberhasilan perusahaan menghadapi kondisi penurunan jumlah pendapatan ekonomi penjualan dari proses kerja karyawan yang terjadi di sebuah perusahaan yang mampu menggunakan fasilitas penunjang untuk mendukung kinerja kerja karyawan dan fasilitas kesehatan yang tersedia di dalam sebuah perusahaan dengan baik.

Karyawan Sebagai bagian dari sumber daya manusia perusahaan ritel melakukan kegiatan bekerja secara *work from office*. *Work From Office* ialah suatu kondisi yang mana suatu organisasi yang mewajibkan para pekerja dari organisasi tersebut untuk tetap bekerja langsung dalam kantor. Kegiatan bekerja yang karyawan lakukan ini memiliki interaksi langsung kepada customer, atasan, dan rekan kerja dalam lingkungan kerja dan lingkungan masyarakat.

Karyawan yang melakukan pekerjaan secara *work from office* memiliki bentuk interaksi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang karyawan lakukan membuat kondisi karyawan mudah untuk terkena penyebaran virus corona sehingga dari persoalan tersebut membuat karyawan memiliki keinginan untuk memperoleh fasilitas Kesehatan yang

memadai dengan pemberian jaminan kesehatan karyawan yang memadai dan pembayaran gaji karyawan serta tunjangan hari raya yang dapat mencukupi kebutuhan hidup karyawan yang semakin hari semakin mahal biaya kebutuhan pokok dan mahal biaya kesehatan yang dikeluarkan karyawan dalam biaya hidup masing-masing karyawan.

Akan tetapi, hal yang diterima oleh karyawan didalam bekerja kurang sesuai dengan apa yang karyawan percayai selama melakukan kegiatan bekerja pada organisasi. Hal tersebut membuat karyawan merasakan ketidaknyamanan bekerja dalam sebuah perusahaan, maka kesediaan diri karyawan untuk tetap memiliki keterlibatan bekerja pada perusahaan cenderung menurun, dapat kita ketahui dari sejauh mana produktivitas dan loyalitas yang karyawan lakukan didalam organisasi perusahaan retail. Hal ini menunjukkan bentuk keterlibatan kerja karyawan terhadap sebuah organisasi merupakan suatu permasalahan penting yang harus dilakukan pemimpin organisasi dan manajemen sumber daya manusia memiliki peran didalam meningkatkan kinerja kerja karyawan perusahaan retail.

Karyawan dengan rasa kepercayaan pada organisasi memiliki suatu nilai yang bersifat prediktif didalam proses keterlibatan kerja karyawan lakukan pada lingkungan organisasi tempatnya bekerja (Fabian O. Ugwu, 2018). Prediktif yang dimaksudkan ini adalah prediksi dimasa mendatang mengenai tingkat kepercayaan diri yang dimiliki karyawan sesuai dengan pelaksanaan keterlibatan kerja karyawan didalam lingkungan organisasi dapat berjalan dalam posisi yang stabil atau tidaknya. Menurut Stephen P

Robins (2019) Kepercayaan diartikan sebagai suatu hal yang berhubungan dengan harapan positif seorang pemimpin organisasi bahwa karyawan tidak akan bertindak sebaliknya yang tidak sesuai dengan kepercayaan mereka didalam keterlibatan kerja yang dilakukan pada perusahaan.

Selain itu, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi terjadinya keterlibatan kerja karyawan terhadap lingkungan organisasi tempatnya bekerja adalah rasa kepuasan kerja karyawan. Hal ini dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Malhotra dan Sharma (2020) kepuasan kerja mempengaruhi seberapa jauh keinginan karyawan didalam melaksanakan keterlibatan kerja yang karyawan lakukan didalam lingkungan kerja. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi seseorang karyawan mengenai keuntungan yang diperoleh dari proses keterlibatan kerja yang dilakukan pada lingkungan organisasi tempatnya bekerja (Fred Luthans, 2018).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan mengenai fenomena dari keterlibatan kerja karyawan yang karyawan lakukan pada lingkungan organisasi, maka keterlibatan kerja adalah menurut (Bakker S. d., 2018) ialah suatu pemikiran positif dimana pemikiran itu digunakan untuk menyelesaikan hal yang berhubungan dengan pekerjaan yang mereka lakukan pada organisasi. Dimensi itu sendiri terdiri dari *vigor* (energi dan mental kerja karyawan), *dedication* (partisipasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan antusias dan termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut), *absorption* (karyawan pekerjaan dengan penuh konsentrasi dan menyukai pekerjaan pada organisasi).

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang keterlibatan kerja karyawan dengan mengambil lokasi penelitian di PT XYZ. Peneliti memilih perusahaan retail PT XYZ sebagai objek penelitian dan memilih membahas mengenai permasalahan keterlibatan yang disebabkan adanya pengaruh dari kepercayaan dan kepuasan kerja dikarenakan perusahaan tersebut sedang mengalami kondisi yang sesuai dengan topik pembahasan yang digunakan dalam penelitian ilmiah dari peneliti. PT XYZ adalah perusahaan brand leader yang bergerak dalam bidang penjualan retail yang modern market dengan menjual varian produk aksesoris handphone dan aksesoris gadget.

Pada proses penelitian, peneliti melakukan proses wawancara kepada 10 orang karyawan dari PT XYZ, dimana 1 orang diantara 10 orang karyawan tersebut bekerja sebagai karyawan bagian human capital dari PT XYZ. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung dan menyebarkan kuesioner penelitiannya kepada karyawan yang bekerja di PT XYZ. Berdasarkan hasil observasi mengenai kondisi karyawan yang diperoleh selama peneliti berada didalam lingkungan kerja PT XYZ ini adalah adanya karyawan yang berhenti bekerja pada perusahaan kurang dari 1 tahun masa kerja, hasil kerja yang karyawan lakukan cenderung belum memenuhi batasan waktu pengerjaan pekerjaan dengan hasil pekerjaan yang karyawan lakukan kurang sesuai dengan apa yang ditugaskan oleh atasan karyawan tersebut, kesulitan bagi karyawan baru sebagai pengganti karyawan yang menggantikan karyawan resign didalam melaksanakan

pekerjaan pada organisasi .

Hal itu terjadi, karena ada pekerjaan yang dilakukan kurang sesuai dengan background pendidikan terakhir dan pengalaman kerja yang karyawan miliki sebelumnya pada perusahaan, masih adanya karyawan melaksanakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan intruksi dan petunjuk dari atasan berikan, pada proses serah terima tugas dan tanggungjawab pekerjaan antara karyawan baru dengan karyawan yang akan resign belum terlaksanakan baik disebabkan dari adanya keinginan mengetahui karyawan pengganti miliki terhadap pekerjaan yang akan dilakukannya nanti maupun bagi karyawan yang akan resign kurang memberikan informasi secara detail mengenai pekerjaan yang biasa dirinya kerjakan, sejauh mana dirinya mengerjakan pekerjaan tersebut, dan kurangnya informasi yang spesifik mengenai penyimpanan berkas pekerjaan yang sudah dilakukan sebelumnya pada organisasi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan juga didukung dari kesimpulan hasil wawancara kepada 10 orang karyawan dan karyawan dari bagian *human capital* yang bersedia menjadi narasumber dari PT XYZ untuk diwawancarai oleh peneliti yang menjelaskan bahwa karyawan memperoleh gaji dan tunjangan yang tidak sesuai jumlah pekerjaan karyawan lakukan, besarnya jumlah tugas dan tanggungjawab karyawan pada organisasi, kurangnya fleksibilitas aturan jam masuk dan jam pulang kerja karyawan, kurang ke ingin mengetahui informasi detail yang karyawan pengganti terima dari karyawan resign mengenai informasi detail



pekerjaan yang akan dilakukan, kurang menggunakan kesempatan yang diberikan oleh organisasi untuk membuat karyawan merasakan tahapan pengembangan karir karyawan pada organisasi melalui kegiatan masa training kerja maupun kegiatan pekerjaan tetap karyawan, kurang kesesuaian antara pendidikan terakhir dan pengalaman kerja karyawan dengan pekerjaan dilakukan, kurangnya pemahaman dan wawasan yang dimiliki karyawan saat bekerja, kurang adanya motivasi dan inovasi yang karyawan miliki didalam bekerja, adanya faktor emosional dan stress kerja yang karyawan miliki didalam bekerja, kurang adanya loyalitas dan keinginan karyawan didalam lebih terlibat bekerja pada pekerjaan yang ada pada organisasi, kurangnya rasa keamanan dan jaminan kesehatan yang perusahaan berikan dikondisi pandemi ini.

Melalui permasalahan tersebut, menunjukkan bahwa PT XYZ belum secara maksimal dalam memperhatikan kebutuhan setiap karyawan. Hal ini dapat berdampak pada kepercayaan, kepuasan kerja dan keterlibatan kerja karyawan di PT XYZ, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh (Fabian O. Ugwu, 2018), Stephen P Robins (2019), Malhotra dan Sharma (2020), Fred Luthans, (2018), Bakker S. D ( 2018). Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini mengangkat judul penelitian mengenai **“ANALISIS PENGARUH *TRUST* DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT*. TELAAH PADA: KARYAWAN PT XYZ”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *Trust* memiliki pengaruh terhadap *Employee Engagement* karyawan PT XYZ?
2. Apakah *Job Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Employee Engagement* karyawan PT XYZ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam bagian tujuan penelitian ini peneliti memiliki suatu tujuan yang dimana dalam tujuan yang ada ini dapat menjawab setiap rumusan permasalahan dari latar belakang. Tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara *trust* terhadap *Employee Engagement* karyawan PT XYZ.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara *Job Satisfaction* terhadap *Employee Engagement* Karyawan PT XYZ.

## 1.4 Batasan Masalah Pada Laporan Penelitian Skripsi

Batasan penelitian yang digunakan peneliti dalam membuat laporan penelitian skripsi bertujuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar pembahasan penelitian dapat fokus dan tidak keluar dari masalah penelitian yang sudah dirumuskan. Batasan penelitian yang digunakan, ialah:

1. Responden Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Karyawan PT XYZ yang bekerja di kantor pusat.
2. Karyawan PT XYZ yang bekerja PT XYZ dan mempunyai keterlibatan kerja pada perusahaan lebih dari satu tahun.
3. Variabel yang digunakan peneliti dalam laporan penelitiannya adalah kepercayaan ( *Trust*) dan kepuasan kerja karyawan ( *Job Satisfaction*) terhadap keterikatan atau keterlibatan kerja karyawan.
4. Rentang Waktu yang digunakan pada penelitian ini adalah *Cross-Sectional*. Dimana peneliti melakukan penelitian pada PT XYZ tahun 2019 sampai dengan tahun 2021.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Peneliti dalam penelitian ilmiah yang dilakukan pada PT XYZ ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat secara Akademis Bagi Peneliti selanjutnya dan Manfaat penelitian secara Praktis bagi perusahaan yang menjadibagian Pembahasan dalam laporan penelitian ilmiah. Dimana dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1.5.1 Manfaat Penelitian Secara Akademis**

Penelitian skripsi diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan pendidikan dan pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan *Trust*, *Job Satisfaction* dalam *Employee Engagement* Karyawan dalam bekerja pada PT

XYZ. sehingga penelitian skripsi yang sudah dilakukan dapat digunakan sebagai referensi dalam peneliti skripsi selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis**

Dengan adanya hasil dari karya tulis laporan penelitian skripsi, penulis berharap dapat memberikan masukan dan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan pembuatan strategi keputusan manajemen sumber daya manusia dalam menyelesaikan dan mencari tahu pengaruh dari *Trust, Job Satisfaction* dalam *Employee Engagement*.

## **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan laporan penelitian ini perlu memperhatikan tata cara sistematika yang harus dijalankan dalam membuat laporan penelitian skripsi. Sistematika penulisan laporan penelitian, meliputi:

### **Bab I Pendahuluan:**

Bab 1 pendahuluan: Bab ini membahas latar belakang pelaksanaan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab 2 Landasan Teori: Bab ini membahas peninjauan literature dari penelitian yang dilakukan, teori – teori yang berhubungan dengan penelitian dan perumusan hipotesis. Dalam hal ini teorinya adalah *management, management Human Resource, Trust, Job*

*Satisfaction, Employee Engagement.*

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab 3 Metode Penelitian: Bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dengan adanya rancangan penelitian, sumber data, variable dan pengukuran, beserta metode analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian.

### **Bab IV Analisis Dan Pembahasan Penelitian**

Bab 4 Hasil Analisis dan Pembahasan Penelitian: Bab 4 berisikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pada konsep dan metodologi yang digunakan, serta hasil dari pengolahan data beserta dengan pembahasan.

### **Bab V Kesimpulan & Saran**

Bab 5 Kesimpulan dan Saran: Bab ini membahas bab kesimpulan akhir dari laporan skripsi yang berisi akan kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan dengan adanya saran – saran yang diberikan oleh penulis untuk PT XYZ.